

**6 2016_RMW_00055 reglement dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg -
wijziging - goedkeuring**

Samenstelling

Aanwezig:

mevrouw Chris De Ridder, OCMW-voorzitter; de heer Roger Van Driessche, OCMW-raadslid; mevrouw Lieve Fierens, OCMW-raadslid; de heer Luc Van Steyvoort, OCMW-raadslid; de heer Rik Holvoet, OCMW-raadslid; mevrouw Sara Waelbers, OCMW-raadslid; mevrouw Huguette Cuyvers, OCMW-raadslid; mevrouw Ria Van Put, OCMW-raadslid; mevrouw Lieve Stevens, OCMW-raadslid; mevrouw Vera De Hert, OCMW-raadslid; de heer Geert Voets, OCMW-raadslid; mevrouw Sophie Hermans, OCMW-secretaris

Stemming

Individuele stemming

- 2 stem(men) voor: Chris De Ridder; Huguette Cuyvers
- 1 stem(men) tegen: Roger Van Driessche
- 8 onthouding(en): Lieve Fierens; Luc Van Steyvoort; Rik Holvoet; Sara Waelbers; Ria Van Put; Lieve Stevens; Vera De Hert; Geert Voets

Beschrijving

Aanleiding en context

Naar aanleiding van de installatie van het Zorgnetwerk, waarbinnen de thuiszorg werd opgenomen, en het actief inzetten van een zorgintake(r), lopen er een aantal zaken niet meer zoals in het kaderreglement beschreven staan.

We stelden eveneens vast dat er een aantal lancunes zaten in het huidige reglement (kader verplaatsingen met wagen). Bovendien streven we naar een administratieve vereenvoudiging.

Om die redenen werd het kaderreglement herzien. Dit werd uitgesplitst in een wervende brochure (alle informatie nodig om tot de dienst te komen) en een reglement dat werd opgenomen in de zorg- en taakafspraken. Het reglement wordt in zijn geheel door de cliënt ondertekend voor akkoord. Alle richtlijnen en afspraken nodig van bij de opstart van de dienstverlening worden er in opgenomen, met de nodige aanpassingen en toevoegingen.

Gezien de dienst Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg (DGAT) en poetshulp met dienstencheques nauw samenwerken en een aanvullend aanbod bieden, werden deze opnieuw samen in 1 reglement opgenomen, teneinde de cliënt zo volledig en overzichtelijk mogelijke informatie te bieden.

Juridische grond

Woonzorgdecreet 13 maart 2009 en decreet van 18 juli 2008 betreffende de zorg- en bijstandsverlening thuiszorg.

Fasering

Na goedkeuring ingaand op 1 november 2016.

Regelgeving: bevoegdheid

Artikel 51, §3 van het decreet OCMW: De raad voor maatschappelijk welzijn stelt de reglementen vast van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

Besluit

Artikel 1

De raad keurt de wijzigingen aan het reglement voor de dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg en poetsdienst goed, met ingang van 1 november 2016.

Bijlagen

1. DGAT regl nieuw

DGAT/Dienstenonderneming Overeenkomst

Algemene afspraken en richtlijnen

Wie zijn wij?

De gezinszorg en poetsdienst maken samen met het dienstencentrum, de assistentiewoningen en het woonzorgcentrum deel uit van het Zorgnetwerk.

De thuiszorgdiensten hebben als doel jou, net als alle andere inwoners van Mortsel, zo goed mogelijk te ondersteunen thuis. We versterken je in je mogelijkheden. We helpen je, samen met je partner, familie vrienden, burens of professionele hulpverleners, bij taken die je niet meer of niet volledig zelf meer kan uitvoeren. Zo willen we er mee toe bijdragen dat je zo lang mogelijk in je eigen vertrouwde omgeving kan blijven.

Vanuit de thuiszorgdiensten richten we ons op alle zorgbehoevende inwoners van Mortsel, met extra aandacht voor personen met dementie, psychiatrische patiënten, sociaal kansarmen en kwetsbare personen of gezinnen.

Opstart hulp

Tijdens het huisbezoek van de dienstverantwoordelijke bepalen we de hoeveelheid hulp. We houden hiervoor rekening met verschillende factoren, zoals je zorgbehoefte, aanwezigheid van mantelzorgers, andere hulpverlening, ...

Wanneer je situatie wijzigt tijdens de hulpverlening vragen we je om ons zeker op de hoogte te houden. Door het brede aanbod binnen het Zorgnetwerk kunnen we je verder ondersteunen bij het zoeken van aangepaste zorg- of woonalternatieven op maat.

Kostprijs & betaling

Telkens wanneer een verzorgende of poetshulp langskomt, zal deze een prestatieblad met daarop de gewerkte uren laten aftekenen.

Gezinszorg

We berekenen je bijdrage volgens officiële tarieven vastgelegd door het Agentschap Zorg & Gezondheid. Deze tarieven houden onder andere rekening met je inkomen en de gezinssituatie. Jaarlijks herzien we je bijdrage tijdens een huisbezoek. Wanneer er in de loop van het jaar iets wijzigt aan je financiële situatie meld je dit meteen aan de dienst. Je ontvangt maandelijks een factuur.

Poetsdienst met bijdrage (aanvullende thuiszorg)

Je betaalt ook voor de poetshulp een bijdrage die rekening houdt met het inkomen en de gezinssituatie. De prijs is beperkt tot de prijs van een dienstencheque. Krijg je ook gezinszorg van ons, dan betaal je voor beide steeds hetzelfde tarief. De bijdrage voor poetshulp wordt elke twee jaar herzien. Ook hier geldt, dat wanneer er in de loop van het jaar iets wijzigt aan je financiële situatie, je dit meteen meldt aan het dienstverantwoordelijke. Voor de poetshulp krijg je ook maandelijks een factuur.

Poetsdienst met dienstencheques

Je betaalt voor poetshulp altijd 1 dienstencheque per uur. Je kan zowel met papieren als met elektronische dienstencheques betalen. Indien je dit wenst, nemen wij het beheer van je (elektronische) dienstencheques over. In dat geval krijg je dan maandelijks een factuur.

Werkuren

De verzorgenden en poetshulpen werken van maandag tot vrijdag. Ze starten in de voormiddag om 8.30u en in de namiddag om 13.00u en eindigen om 17.00u.

Meestal wordt gewerkt in blokken van 4 uur. Hierin zijn een aantal minuten verplaatsingstijd inbegrepen. Wanneer de situatie dit vereist kan hulp verleend worden voor een kortere periode of buiten de gewone werkuren. De dienstverantwoordelijke beoordeelt samen met jou de nood aan onregelmatige prestaties en gaat de beschikbaarheid na van de verzorgenden. Deze onregelmatige prestaties kunnen enkel voor noodzakelijke zorgtaken, niet voor poetstaken!

Verzorgenden mogen niet meer dan de helft van de uren die ze bij jou werken besteden aan poetstaken.

Wens je iets te wijzigen, neem dan contact op met de dienstverantwoordelijke. Verzorgenden en poetshulpen mogen zelf geen wijzigingen toestaan. Ze mogen ook niet buiten de afgesproken werkuren diensten leveren.

We trachten zoveel mogelijk dezelfde verzorgende of poetshulp toe te wijzen. Zo willen we een vertrouwd gezicht en zorg op maat bieden. Af en toe kan het zijn dat we toch iemand anders naar je toe sturen. Dit gebeurt dan telkens in overleg met jou.

De dienst is altijd te bereiken tijdens de werkuren van het OCMW.

Milieubewuste verplaatsingen

Het OCMW promoot dat de poetshulpen en verzorgenden zich verplaatsen met de fiets, te voet of het openbaar vervoer. Verzorgenden die gebruik maken van de fiets genieten een fietsvergoeding voor de verplaatsing van en naar het werk. De verzorgenden hebben ook fietsen ter beschikking die zij kunnen gebruiken voor het halen van boodschappen voor cliënten.

Een verzorgende mag tijdens de hulpverlening de eigen wagen gebruiken, mits dit op expliciete vraag is van jou, dit vooraf besproken werd met de dienstverantwoordelijke en werd goedgekeurd. Dit wordt dan opgenomen in de taakafspraken. Zij zijn niet extra verzekerd voor het gebruik van de eigen wagen tijdens het werk!

De verplaatsingen worden zoveel mogelijk gebundeld naar tijd en plaats. Je staat zelf in voor de kosten gemaakt tijdens de verplaatsing (vb parkeergeld).

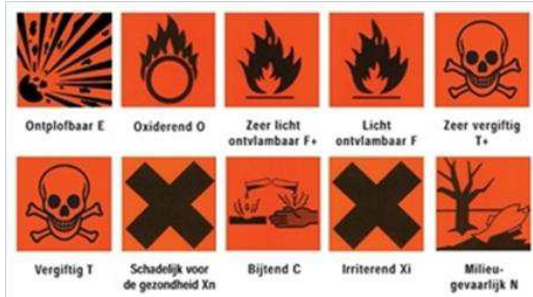
Het bedrag van de kilometervergoeding is gelijk aan de vergoeding die het OCMW dient te betalen voor dienstverplaatsingen aan dit personeelslid, hetgeen wettelijk gereguleerd is. Dit tarief wordt jaarlijks geïndexeerd.

De verplaatsingskosten (aantal kilometers) én reden voor verplaatsing worden door de verzorgende op het prestatieblad genoteerd en door jou ondertekend. Deze onkosten worden dan maandelijks mee verrekend op de factuur. Je betaalt nooit rechtstreeks aan de verzorgende!

Wat verwachten wij?

We hechten groot belang aan de werkomstandigheden van onze medewerkers. Dit betekent:

- We verwachten dat je onze medewerker behandelt met respect. Grensoverschrijdend gedrag (ongewenste intimiteiten, verbale/fysieke agressie of ander ongewenst gedrag) is een reden om de hulpverlening stop te zetten.
- Je respecteert de privacy van onze medewerkers.
- Wanneer de veiligheid van de werknemer in het gedrang komt, kunnen we een externe dienst voor preventie vragen om de situatie te beoordelen of aan jou vragen om de vastgestelde problemen te verhelpen, eventueel met onze hulp.
- Wanneer jij of iemand van het gezin een besmettelijke ziekte heeft, geef je dit door aan de dienstverantwoordelijke zodat de nodige voorzorgsmaatregelen kunnen genomen worden met betrekking tot de gezondheid van de medewerker.
- In slechte weersomstandigheden wordt niet buiten gepoetst (hevige regen, vriesweer, sneeuw).
- Bij het eerste bezoek van de hulp toon je de plaats van de EHBO-koffer.
- Onze poetshulpen en verzorgenden gebruiken de producten die jij voorziet. Als deze niet conform zijn met de veiligheidsvoorschriften mag de poetshulp of verzorgende weigeren het product te gebruiken. Onze poetshulpen kunnen advies geven om het juiste product te verschaffen.



- Wanneer je huisdieren hebt mag de poetshulp of verzorgende vragen om deze tijdelijk af te zonderen of vast te leggen.
- We vragen om niet te roken binnen in aanwezigheid van onze medewerkers.
- We vragen om onze medewerkers een korte pauze toe te staan.

Van onze medewerkers verwachten wij dat zij:

- Zich houden aan de afgesproken werkuren, zowel voor start- als voor einduur van de hulp;

- Zich aan de deontologische code houden, en de persoonlijke levenssfeer van jou en je omgeving respecteren zonder discriminatie op grond van ideologisch, godsdienstige en filosofische overtuiging of lidmaatschap of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd;
- Zich houden aan de doelstellingen en richtlijnen van de dienst en het OCMW;
- Informatie behandelen met discretie, volgens de wet op de privacy en het beroepsgeheim;
- Niet binnen roken;
- Geen geschenken of giften aanvaarden;
- Geen privé telefoongesprekken voeren tijdens de hulp;
- Aandacht hebben voor valpreventie, zowel voor zichzelf als voor jou, en rugsparend werken;
- Buiten de overeengekomen dienstverlening geen hulp leveren aan jou, ook niet onbetaald.

Afwezigheden

Afwezigheid hulp

We streven ernaar zoveel mogelijk je vertrouwde hulp in te zetten. We trachten indien mogelijk vervangingen aan te bieden bij (langdurige) ziekte of afwezigheid van onze medewerkers. Toch kunnen afwezigheden voorkomen. Bij vervangingen geven we voorrang aan de meest zorgbehoevende cliënt en aan cliënten zonder mantelzorg. Vervangingen vanuit gezinszorg zijn niet bedoeld voor schoonmaakhulp maar voor verzorgende of huishoudelijke taken.

Bij vervanging kan het rooster tijdelijk wijzigen. Je wordt hier steeds op voorhand van op de hoogte gesteld. Wanneer we vervanging aanbieden en je weigert deze herhaaldelijk zonder geldige reden, kunnen we je schorsen als cliënt.

De poetshulp of verzorgende brengt je zelf op de hoogte van verlof- en feestdagen. Bij onvoorziene afwezigheid van de hulp verwittigt de dienstverantwoordelijke je zo snel als mogelijk.

Zelf afwezig?

We verwachten dat je als cliënt aanwezig bent, minstens bij de start van de hulpverlening. Wanneer je gezinszorg krijgt verwachten we dat je gedurende heel de hulpverlening aanwezig bent.

Uitzonderlijk en steeds in overleg met de dienstverantwoordelijke kan hiervan afgeweken worden. De regels van sleutelbeheer worden dan toegepast.

Wanneer je gepland afwezig bent en je dus geen hulp nodig hebt, vragen we je ten laatste de werkdag voordien voor 15.00u op voorhand te verwittigen. Geef je dit niet door, zal de ingeplande prestatie aangerekend worden. Dit geldt niet wanneer je afwezig bent omwille van overmacht (bijvoorbeeld een plotse ziekenhuisopname).

Verzekeringen

Al onze medewerkers zijn door het OCMW verzekerd voor arbeidsongevallen die zich voordoen tijdens de uitoefening van hun beroep, alsook voor materiële schade die zij tijdens de uitoefening van hun beroep kunnen veroorzaken. Materiële schade meld je zo snel mogelijk aan de dienstverantwoordelijke via een aangifteformulier. Je bezorgt ook zo vlug mogelijk een prijsbestek. De verzekeringsmaatschappij beslist bij elke schadeclaim individueel of deze in aanmerking komt voor eventuele schadevergoeding.

Klachten

We staan steeds open voor suggesties, meldingen en klachten. In het kader van onze kwaliteitswerking streven we naar een voortdurende verbetering van onze diensten. Je kan vragen, problemen of klachten over de dienstverlening steeds bespreken met de dienstverantwoordelijke.

Ernstige klachten over dienstverlening of OCMW algemeen kan je indienen via het klachtenformulier of je kan contact opnemen met de klachtenverantwoordelijke van het OCMW. Binnen de week ontvang je een schriftelijke ontvangstmelding waarin ook de volgende stappen van de klachtenbehandeling worden toegelicht.

Stopzetten van de hulp

Wanneer je de dienstverlening wenst stop te zetten, breng je de dienstverantwoordelijke hier minstens 5 werkdagen op voorhand van op de hoogte.

Wanneer wij besluiten dat je je niet houdt aan de afspraken en richtlijnen zoals hier vermeld, kan de dienstverantwoordelijke de hulpverlening stopzetten.

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,
Namens de raad voor maatschappelijk welzijn

De secretaris
get.) S. HERMANS

De voorzitter
get.) C. DE RIDDER

VOOR EENSLUIDEND UITTREKSEL

De secretaris

De voorzitter

Sophie HERMANS

Chris DE RIDDER